

**SENTENÇA**

**Processo n.º: 2054/2020.**

**REQUERENTE: A**

**REQUERIDAS: B**

\*

**SUMÁRIO:** Verifica-se que, de forma direta (O.com) e de forma indireta (B), a requerida se encontra vinculada por um contrato de alojamento com o requerente nos termos da reserva de alojamento vendida ao mesmo. No presente caso temos a intervenção de um terceiro na operacionalização deste contrato, o operado O.com, que funcionou como intermediário entre o prestador do serviço de alojamento e o cliente, revestindo esse contrato entre a O.com e a requerida um típico contrato a favor de terceiro, não chegando a existir uma relação contratual direta entre requerente e o hotel. O contrato a favor de terceiro, regulado no artigo 443.º e seguintes do Código civil, coloca a Otel.com na posição de promissário e a requerida B na posição de promitente, adquirindo o terceiro, no caso o requerente, direito à prestação independentemente da aceitação (n.º 1 do artigo 444.º do Código Civil), não se exigindo qualquer ato posterior do terceiro para a sua aquisição. Esta promessa pode ser revogada, no entanto tal somente pode ocorrer enquanto o terceiro não manifestar a sua adesão (artigo 448.º do Código Civil).

\*

**I – RELATÓRIO:**

1 – No pedido dirigido ao CNIACC na sua reclamação inicial (02/08/2020), o requerente pede que o hotel comprove que recebeu o pedido de cancelamento da reserva pela agência de viagens e, caso não comprove, que lhe seja pago a totalidade do valor, caso comprove, que lhe seja devolvido o diferencial do valor que vai desde a diária paga na reserva à agência de viagens (155,65€) até ao valor da diária cobrado, indevidamente, pelo hotel Y (241,65€), ou seja 86€/dia = 258€, uma vez que fui sendo aliciado a manter-me alojado na tentativa de resolver o problema, sem nunca me terem dado a informação de quanto pretendiam cobrar pela diária, apesar de eu ter perguntado.

2 – Para tanto alega que no dia 31 de Janeiro de 2020, através do sitio da internet “o.com”, efetuou uma reserva de alojamento no Hotel X, para a as datas entre 10/07/2020 e 17/07/2020, no valor de 1.089,55€. Uma vez que era a primeira vez que utilizava a agência em causa a 13/05/2020 fez um contacto telefónico com a central de reservas do grupo onde lhe confirmaram a existência da reserva e informação da previsão de reabertura do referido hotel

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

para o dia 06/06/2020. No dias 30/05,

06/07 e 09/07 de 2020 o requerente recebeu emails da referida agência relembrando da reserva e da necessidade

de imprimir o voucher para apresentar na chegada ao hotel. No dia 10 de Julho de 2020 dirigiu-se até ao Hotel X, que se encontrava fechado, aparentemente em obras, tendo-lhe sido indicado por um funcionário que se devia dirigir ao Hotel Y que se situa mesmo ao lado. Aqui apresentou o voucher da reserva, tendo-lhe sido confirmado pelo funcionário da receção a existência da reserva e por eventual volume de trabalho a central de reservas não teria feito a substituição por outro outro hotel, tendo ficado alojados nesta unidade hoteleira até esclarecimento da questão junto da central de reservas por indicação do rececionista. A 11 de Julho são informados pela receção que a reserva que tinha efetuado tinha sido cancelada pela agência de viagens e 2 de Julho e que deveria contactar a agência. Uma vez que tinha um email do dia anterior a confirmar a reserva pediu prova escrita desse cancelamento para apresentar à agência, que não lhe foi entregue tendo em conversa com o diretor do hotel que afirmou que a questão seria esclarecida, mas, por ser sábado disse que podiam ficar alojados e segunda feira poderiam resolver a questão. Confrontou o diretor com a questão do valor a pagar pelo alojamento, tendo este afirmado que certamente iria resolver a questão com a agência não devendo pensar nisso, tendo ficado a receção e ele próprio de tentar contactar a agência. No dia 13 de Julho de manhã, preocupado com a questão, dirigiu-se novamente à receção para falar com o diretor que não estava no hotel e foi informado que a central de reservas afirmou que se quisesse continuar no hotel teria de pagar os dias anteriores e os seguintes ao valor do preço de balcão 241,65 €/dia. Solicitou o encerramento da conta tendo pago pelas 3 diárias o valor de 724,95 € e solicitou o livro de reclamações .

3 – Citada, a requerida confirmou que existia uma reserva para o período de 10 a 17 de Julho de 2020, efetuada através da plataforma de reservas O.com, afirmando que a informação do cancelamento foi transmitida atempadamente ao cliente, remetendo para correios eletrónicos que junta datados de 11 de Julho e trocados entre a central de reservas do grupo e a receção da unidade hoteleira onde o cliente ficou hospedado, remetendo quer a resolução do problema quer a responsabilidade pelo mesmo para ao operador onde a reserva foi efetuada. Quanto à estadia no hotel X praia afirma que a mesma consubstanciou somente a resolução do problema imediato do cliente cuja reserva noutra estabelecimento hoteleiro tinha sido atempadamente cancelada e comunicada, tendo sido aplicada a esta estadia a tabela de preço disponível à data de check-in, entendendo que não havendo uma reserva antecipada o preço praticado é o que vigora na data

da realização da mesma, confirmando os

valores comunicados pelo requerente, pedindo o arquivamento do processo.

4 – Notificada da data para a realização da audiência a requerida veio reafirmar o que comunicado anteriormente e esclarecer que em função da situação pandémica a 24 de Julho de

2020 informou o operador de reservas do encerramento da unidade X, transitando todos os clientes com reservas nessa unidade para o Hotel Y, afirmou que o cliente foi informado da necessidade de esclarecer a questão a 11 de Julho e que o diretor do hotel de boa fé transmitiu a sua convicção de que a situação ficaria esclarecida com a agência, apontando o operador/agência O.com como responsável pelo sucedido, não se tendo disponibilizado a pagar à requerida o que já havia recebido do cliente, e pedindo a absolvição da requerida da presente demanda.

6 – Foi realizada a audiência de julgamento, na qual o requerente alterou o seu pedido, pedindo o pagamento da quantia de € 2.334,78 nos termos que descreve a folha 63 dos autos e invocando a aplicação do Decreto-Lei n.º 17/2020 de 23 de Abril.

\*

## **II – SANEAMENTO, OBJECTO DE LITÍGIO E QUESTÕES A RESOLVER:**

O tribunal é competente em razão da matéria uma vez que se trata de um conflito de consumo fundado na prestação de um serviço para uso particular do requerente, do território pois o contrato foi celebrado na plataforma digital O.com a partir da casa do requerente sita no concelho de Évora, município que não se encontra abrangido por outro centro de arbitragem, cabendo na competência deste Tribunal nos termos do artigo 3.º do regulamento do CNIACC (por despacho proferido pelo Secretário de Estado da Justiça n.º 20778/2009 de 8 de Setembro) e as partes são legítimas e capazes.

Nos termos do artigo 14.º da Lei n.º 24/96 (alterada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de Agosto), os conflitos de consumo até € 5.000,00 estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos consumidores, sejam sujeitas a tribunal arbitral, caindo no quadro jurídico desta previsão a reclamação do requerente quanto à requerida.

Está em causa um direito potestativo do consumidor à arbitragem.

Como se pode ler na *“Reflexão sobre a arbitragem e a mediação de Consumo na Lei de Defesa do Consumidor – A Lei n.º 63/2019, de 16 de Agosto”*, de Jorge Morais Carvalho e João Pedro Pinto Ferreira, publicada na Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação, n.º 13, 2020, a folhas 34: *“Com efeito, o artigo 14.º-2 da LDC atribui ao consumidor o direito a iniciar um processo de arbitragem contra um profissional. Trata-se de um figura híbrida, que conjuga elementos da arbitragem voluntária (quanto ao consumidor) e da arbitragem necessária*

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

*(quanto ao profissional) e que se*

*caracteriza pela atribuição de um direito potestativo à arbitragem ao consumidor e a correspondente sujeição do profissional, razão pela qual qualificamos esta arbitragem como potestativa.”.*

No mais não existem nulidades processuais ou irregularidades da instância que impeçam o conhecimento do mérito da causa.

O objeto do litígio concentra-se na questão de saber se ao requerente assiste o direito ao pagamento da quantia de € 2.334,78.

São questões a resolver as de 1) conhecer do cumprimento por parte da requerida e 2) do direito do requerente a receber o pagamento da quantia de € 2.334,78.

\*

### **III - FUNDAMENTOS DA SENTENÇA:**

#### **A – Matéria de facto provada com interesse para a decisão da causa:**

1 – Em 31 de janeiro de 2020, através da plataforma/agência de reservas on-line O.com, o requerente efetuou uma reserva de alojamento, no regime tudo incluído, com check-in a 10 de Julho de 2020 e check-out a 17 de Julho de 2020, no X, tendo pago o valor de 1.089,55 euros através de cartão de crédito, como resultou das declarações do requerente em audiência, das comunicações destes aos autos, de folhas 4 e 6 dos autos, da contestação da requerida e do depoimento da testemunha apresentada pelo requerente.

2 – Nos dias 30 de Junho, 6 de Julho e 9 de Julho de 2020 o requerente recebeu por correio eletrónico remetido pela plataforma/agência O.com a confirmação da sua reserva de alojamento, a confirmação do pagamento através de cartão de crédito e o alerta para a necessidade de imprimir o voucher, como resultou dos documentos juntos a folhas 20, 21 e 22 dos autos, confirmados pelo depoimento da testemunha apresentada pelo requerente.

3 - A 24 de Junho de 2020 por correio eletrónico enviado pela direção de comércio eletrónico da requerida, sob o assunto “Protecção de reservas”, a requerida comunicou ao grupo da O.com que deveria até 30 de Junho de 2020 confirmar a alteração das reservas para o X para outra unidade hoteleira do grupo, nomeadamente o Y, como resultou do documento junto pela requerida em audiência e do depoimento da testemunha apresentada pela requerida.

4 – A 2 de Julho de 2020 o grupo da plataforma/agência O.com procedeu ao cancelamento da reserva do requerente junto dos serviços da requerida, no valor de 1.004,40 euros, como resultou do documento junto com a contestação a folhas 38 e 39 dos autos.

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

requerente dirigiu-se ao X que encontrou fechado e de seguida dirigiu-se à receção do Y onde foi recebido, informado da existência da reserva em sistema, da falta de passagem para o Y resultante de eventual excesso de volume de trabalho da central de reservas e hospedado, como resultou das declarações do requerente e do depoimento da testemunha apresentada pelo mesmo.

6 – No dia 11 de Julho de 2020 a central de reservas da requerida informou a receção do Hotel Y que a reserva do requerente estava cancelada e que a requerida não iria receber qualquer valor por essa reserva, indicando que o cliente deveria pagar diretamente a estadia nessa unidade hoteleira e posteriormente pedir o reembolso à O.com, como resultou do documentos junto a folhas 16 dos autos.

7 – Nesse mesmo dia o requerente foi informado do cancelamento da reserva por arte da Otel.com, tendo após conversa com os funcionários do Y ficado alojado até segunda feira dia 13, data em que seria possível apurar o sucedido, como resultou das declarações do requerente, e do depoimento das testemunhas apresentadas por ambas as partes.

8 – No dia 13 de Julho de 2020, de manhã, o requerente foi informado que se quisesse continuar hospedado no hotel teria de pagar os dias anteriores e os seguintes ao preço do valor de balcão com uma diária de 241,65 euros, como resultou das declarações do requerente, e do depoimento das testemunhas apresentadas por ambas as partes.

9 – Nesse mesmo dia o requerente pediu o check-out e pagou pelos 3 dias de estadia a quantia de 724,95, como resultou das declarações do requerente, do documento junto a folhas 7 dos autos e do depoimento das testemunhas apresentadas por ambas as partes.

\*

### **B – Motivação:**

A instância arbitral de consumo, atendendo às fases processuais que a compõem, é sempre mutável e sofre alguma instabilidade com contestações a serem apresentadas muitas vezes a dias da audiência, os pedidos a serem alterados em sede de audiência em função do cumprimento parcial ou da alteração de circunstâncias, tudo em vicissitudes que somente em audiência e com a audição de testemunhas se conseguem sanar e sanear.

Para além da motivação acima indicada quanto a cada facto dado como provado, a factualidade dada como provada foi obtida através da consulta da documentação e comunicações remetidas ao CNIACC pelas partes e do que resulta nos autos por confissão ou admissão das mesmas.

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

## Da reclamação do requerente e

da posição da requerida, com maior ou menor acerto resultam fixados os factos atinentes às vicissitudes relativas à reserva e cancelamento do alojamento, bem como quanto aos valores pagos, resultando um entendimento diferente da aplicação da lei e da solução concreta para a questão em função dos factos pelas partes alegados.

Foi apresentada uma testemunha pelo requerente, sua esposa, que apesar da ligação matrimonial prestou um depoimento esclarecido e credível, relatando o sucedido quanto á

reserva e todo o histórico do sucedido até saírem do Hotel Y, confirmando a reclamação do requerente que também se encontra apoiada em documentação por esta junta aos autos.

Foi apresentada uma testemunha pela requerida, sua funcionária que prestou um depoimento credível e esclarecido, demonstrando ter conhecimento direto dos factos por parte deles terem ocorrido consigo, nomeadamente quando da presença do requerente na unidade hoteleira Y.

Relativamente às conversa tidas pelo requerente, sua esposa e os funcionários do Y, não consideramos que haja de qualquer das partes a assunção de posições definitivas no momento e quanto à questão surgida, cabendo a percepção que cada um teve do ocorrido no âmbito da ótica individual com que se recebem e transmitem declarações numa situação de dúvida e em que cada um se encontra balizado pelos interesses que representa no caso da testemunha da requerida e que pretende ver satisfeitos no caso do requerente e da sua esposa.

Em conclusão, com base na análise crítica e criteriosa da prova trazida nos autos, acima descrita, se formou a convicção do tribunal na verificação dos factos acima dados como provados.

\*

### **C – O Mérito da Causa:**

#### **1) - conhecer do cumprimento por parte da requerida:**

O contrato celebrado entre o requerente e a O.com consubstancia um contrato de prestação de serviços.

A atividade da O.com integra ainda a definição de operador nos termos do Decreto -Lei n.º 17/2018 de 8 de Março.

Verifica-se que, de forma direta (O.com) e de forma indireta (B), a requerida se encontra vinculada por um contrato de alojamento com o requerente nos termos da reserva de alojamento vendida ao mesmo.

No presente caso temos a intervenção de um terceiro na operacionalização deste contrato, o operado O.com, que funcionou como intermediário entre o prestador do serviço de

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

alojamento e o cliente, revestindo esse

contrato entre a O.com e a requerida um típico contrato a favor de terceiro, não chegando a existir uma relação contratual direta entre requerente e o hotel.

O contrato a favor de terceiro, regulado no artigo 443.º e seguintes do Código civil, coloca a O.com na posição de promissário e a requerida B na posição de promitente, adquirindo o terceiro, no caso o requerente, direito à prestação independentemente da aceitação

(n.º 1 do artigo 444.º do Código Civil), não se exigindo qualquer ato posterior do terceiro para a sua aquisição.

Esta promessa pode ser revogada, no entanto tal somente pode ocorrer enquanto o terceiro não manifestar a sua adesão (artigo 448.º do Código Civil).

Como acima se deu como provado, se não em momento anterior, a 30 de Junho de 2020, o correio eletrónico remetido pelo O.com ao requerente confirma a sua adesão e pagamento por débito em cartão de crédito da reserva/contrato estabelecido.

E o correio eletrónico datado de 2 de Julho de 2020 de cancelamento da reserva remetido pela O.com, promissária, à requerida, promitente, para cancelamento do serviço contratado não é oponível ao requerente, terceiro.

A requerida estava obrigada a prestar o serviço contratado perante o requerente, quando muito poderia perante este pedir o cumprimento do contrato na parte incumprida pela promissária, ou seja o pagamento do valor contratado pelo serviço de 1.004,40 euros, correspondente a uma diária de 143, 49 euros.

O requerente invocou a aplicação do Decreto-Lei n.º 17/2020 de 23 de Abril, que veio estabelecer medidas excecionais e temporárias para o setor do turismo, de cujo âmbito de aplicação, como estabelecido no artigo 2.º, resulta: *“O disposto no presente decreto-lei aplica-se às viagens organizadas por agências de viagens e turismo, ao cancelamento de reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local e às relações entre agências de viagens e turismo, operadores de animação turística e os empreendimentos turísticos e os estabelecimentos de alojamento local.”*

O mencionado diploma veio estabelecer que as viagens organizadas por agências de viagens e turismo, no período de 13 de março de 2020 a 30 de Setembro de 2020, que não sejam efetuadas ou que sejam canceladas por facto imputável ao surto da pandemia da doença COVID-19, conferem o direito aos viajantes de optar ou pela emissão de um vale de igual valor ao pagamento efetuado pelo viajante e válido até 31 de Dezembro de 2021 ou pelo reagendamento da viagem até 31 de Dezembro de 2021.

Do que se retira da letra deste

diploma, o que se ajuíza, é que à situação do requerente e da requerida, não se aplica esta legislação por não estar em causa uma viagem organizada.

\*

**2) do direito do requerente a receber o pagamento da quantia de € 2.334,78:**

Como resulta do entendimento acima descrito ao requerente deveria ter sido permitido usufruir da reserva de alojamento contratada com a O.com, contra o pagamento do valor contratada entre aquela e a requerida.

Mas tal não lhe atribui o direito a ver pago o montante que peticiona, mas tão somente a ver pago/devolvido o diferencial do valor pago pelos 3 dias de alojamento que usufruiu e pagou junto da requerida e o valor contratado entre a requerida e a O.com a seu favor, que se fixa no montante de 294,48 euros(241,65-143,49=98,16x3).

\*

**III – DECISÃO:**

Julgo parcialmente procedente a presente reclamação, condenando a requerida a reembolsar o requerente da quantia de € 294,48.

\*

Sem Custas.

Valor: € 2.334,78.

Notifique.

Lisboa, 19 de Julho de 2021.(não antes por impedimento)

O Juiz-árbitro,